

# ANALISIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KABUPATEN SIGI

**Ernawati Amal**

*ernawatiku@yahoo.com*

*Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## **Abstract**

*An Analysis of Library Services at the Archives and Documentations Library Office, Sigi Regency. This research aims at determining whether the library services quality of Archives and Documentations Library Office, Sigi Regency can satisfy the library visitors. This is a descriptive qualitative in which this kind of research is used to describe the situation or phenomenon based on real facts at Archives and Documentations Library Office, Sigi Regency. The Informants selection uses two techniques, they are purposive sampling technique, sample selection based on certain considerations, and accidental sampling is a sample selection technique based on whoever met accidentally by the researcher. The data were collected through observations, interviews, and documentations. The research results indicate that the library services in Archives and Documentations Library Office, Sigi Regency viewed from the indicators a) Tangible b) Reliability c) Responsiveness d) Assurance did not run as expected, while Empathy indicator can be categorized as well. It means that the library services quality at Archives and Documentations Library Office is still low and has not been able to satisfy the visitors.*

**Keywords:** *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

Salah satu wahana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah perpustakaan. Keberadaan perpustakaan sendiri telah mendapat apresiasi pemerintah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan keberadaan perpustakaan benar-benar menjadi wahana pembelajaran sepanjang hayat dan wahana rekreasi ilmiah. Selain itu, menjadi pedoman bagi pertumbuhan dan perkembangan perpustakaan di Indonesia.

Saat ini perkembangan dunia informasi begitu cepat, berbagai informasi beredar luas di masyarakat, kebutuhan informasi juga mengalami peningkatan yang signifikan. Perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat.

Seiring dengan perkembangan tersebut, maka perpustakaan dituntut untuk

memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup serta sesuai bagi seluruh penggunanya. Perpustakaan sebagai lembaga layanan harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada penggunanya. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola jasa perpustakaan.

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka, apakah pelayanan yang diberikan telah memuaskan pemustaka, atau apa saja kekurangan-kekurangan dari pemberian pelayanan yang selama ini dirasakan oleh pemustaka. Persaingan yang semakin ketat menuntut perpustakaan untuk mempertahankan

eksistensinya dalam hal menyediakan informasi yang layak. Eksistensi ini dapat dipertahankan dengan cara memberikan kualitas layanan yang baik, yang benar-benar dibutuhkan oleh pemustaka.

Ketika perpustakaan telah memberikan layanan terbaiknya dan pemustaka memanfaatkan layanan tersebut, implikasinya pemustaka akan mengerti dan paham serta dapat memberikan penilaian terhadap apa yang pemustaka lihat, rasakan dan alami dari layanan perpustakaan yang diberikan.

Salah satu model kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur dan menilai kepuasan pemustaka dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan adalah model yang digunakan oleh Parasurrahman dalam Agus Dwiyanto (2005:148) yang terdiri atas 5 (lima) dimensi yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Dimensi-dimensi inilah yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan, sehingga berbagai pengalaman yang menyebabkan tidak nyamannya pengguna perpustakaan tidak terjadi.

Model kualitas jasa ini menjadi tolak ukur penilaian pelayanan di perpustakaan. Perpustakaan yang memiliki layanan yang beranekaragam dan memadai dapat menjadikan pengguna nyaman untuk mengakses layanan, fasilitas dan informasi yang ada. Ditambah dengan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi tentu membuat perpustakaan sangat kompetitif. Kenyataan tersebut tidak terlepas dari kinerja perpustakaan yang terus melakukan perbaikan dari segi layanan maupun fasilitas, dengan tujuan membangun citra positif perpustakaan dan memenuhi kebutuhan para penggunanya.

Saat ini Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi telah melakukan kegiatan dalam proses pelayanan dan pengolahan perpustakaan. Tetapi pada

faktanya kebutuhan akan perpustakaan tidak banyak terpenuhi hal inilah yang menyebabkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka belum dapat dinilai maksimal. Pelayanan yang tidak maksimal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki masih sangat kurang, sumberdaya informasi berupa koleksi bahan pustaka yang masih sangat terbatas, sumber daya manusia yang belum memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas, sikap petugas perpustakaan yang belum pro aktif merespon kebutuhan pemustaka. Hal inilah menyebabkan perpustakaan sepi dari pengunjung yang memanfaatkan jasa perpustakaan karena kebutuhan akan perpustakaan tidak banyak terpenuhi. Oleh karena itu melalui penelitian ini penulis akan menguraikan sebuah judul yaitu “Analisis Pelayanan Perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi”.

## 1. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah *service*. Moenir (2002:26) mendefinisikan ”Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”.

Sementara itu, istilah *public* berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi *public* yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu Kencana Syafi’ie, dkk (1999:18) mendefinisikan publik yaitu ”Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Lebih lanjut disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

## 2. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Harbani Pasolong (2008:175) mengatakan bahwa konsep kinerja pada dasarnya dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumberdaya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan *input* bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi. Selanjutnya, dalam institusi pemerintah khususnya, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang

dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

## 3. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada umumnya merupakan hasil keseluruhan sistem pelayanan yang diterima konsumen. Pada prinsipnya, bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta adanya tekad untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterima dari perusahaan dan dapat diukur melalui perbedaan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan diterimanya.

Terkait dengan hal tersebut, maka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa, ada beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli salah satunya adalah menurut Parasuraman, dkk dalam Agus Dwiyanto (2005:148) kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi sebagai berikut:

- a. *Tangibles*/Bukti langsung  
Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*/Kehandalan  
Merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*/Ketanggapan  
Merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*/Jaminan  
Merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai

untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.

e. *Emphaty*/Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

#### 4. Pengertian Perpustakaan

Beberapa ahli memberikan konsepnya tentang perpustakaan seperti dinyatakan oleh Sulisty Basuki (1991:3), "Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual". Lebih lanjut Soeatminah (1992 : 18) mengatakan bahwa "Perpustakaan sebagai pusat dan penyalur informasi yang harus selalu siap memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pemakainya, memerlukan sarana berupa gedung/ruang, peralatan, perabotan, tenaga dan biaya".

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 dijelaskan bahwa "Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka". Dengan demikian, perpustakaan secara umum dapat diartikan sebagai salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis, untuk dipergunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

#### 5. Konsep Pelayanan Perpustakaan

Secara umum pelayanan perpustakaan didefinisikan sebagai aktifitas perpustakaan dalam memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna

perpustakaan. Dimana pengguna perpustakaan menginginkan pelayanan yang berkualitas yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, mengisyaratkan bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Artinya bahwa layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karenanya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna itulah menjadi basis layanan perpustakaan.

Pelayanan yang dimaksudkan disini adalah teknik dan metode penyebarluasan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Menurut Darmono (2007:168), sistem pelayanan perpustakaan ada dua macam yaitu:

a. Sistem Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan pada perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjamnya. Dalam sistem tertutup pemakai perpustakaan tidak bisa melakukan pencarian sendiri bahan pustaka, sehingga pemakai tidak bisa menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan.

b. Sistem Layanan Terbuka

Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menentukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemakai perpustakaan dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Jika pemakai tidak

menemukan bahan pustaka yang dibutuhkannya, maka ia dapat menemukan alternatif lain yang mungkin bisa menggantikan bahan pustaka yang tidak ditemukan.

## **METODE**

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif. Nawawi (1998:75) mengungkapkan "Metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek yang diteliti seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti".

Apabila dilihat dari segi pendekatannya penelitian ini dikategorikan penelitian kualitatif. John W Creswel dalam Patilima (2007:2) mendefenisikan "Pendekatan kualitatif sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan disusun dalam sebuah latar ilmiah". Olehnya dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, yaitu untuk menggambarkan keadaan atau fenomena berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau nyata sebagaimana adanya, maka dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan, tidak diuji statistik, melainkan analisis non statistik sesuai dengan penelitian deskriptif.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan yaitu September sampai dengan bulan November 2015. Pemilihan informan dengan cara *purposive* mengutamakan pemberi layanan dalam hal ini pegawai pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi serta pustakawan, sedangkan untuk masyarakat pengguna jasa layanan

perpustakaan atau pemustaka, dengan cara *Accidental*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Tangibles* (bukti langsung)**

*Tangibles* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kelengkapan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, koleksi dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Untuk mengukur keberadaan *tangibles*, peneliti menggunakan 3 (tiga) sub indikator sebagai berikut:

1. Keadaan sarana dan prasarana yang terdapat pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.
2. Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang terdapat pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.
3. Penampilan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka.

Sub indikator pertama untuk mengukur indikator *tangibles* adalah keadaan sarana dan prasarana yang terdapat pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.

Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup serta sesuai bagi seluruh penggunaannya. Sarana dan prasarana perpustakaan merupakan salah satu komponen pokok dalam suatu perpustakaan. Prasarana diartikan segala sesuatu yang berfungsi sebagai tempat, wadah ataupun wahana untuk menampung suatu benda. Sedangkan sarana merupakan segala sesuatu yang berfungsi untuk memperlancar kegiatan. Jadi prasarana yang dimaksud di sini adalah gedung atau ruangan, sementara sarana seperti meja dan kursi baca, rak buku,

meja sirkulasi, komputer, AC, dan sarana penunjang lainnya.

Sub indikator kedua adalah kelengkapan koleksi bahan pustaka yang terdapat pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.

Koleksi sebuah perpustakaan merupakan salah satu unsur yang harus ada. Tanpa adanya koleksi bahan pustaka yang baik dan memadai, perpustakaan tidak dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pemustakanya. Koleksi bahan pustaka yang memadai baik jumlah, jenis dan mutunya dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau sistem temu kembali informasi merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategis, kebijakan dan tujuannya.

Sub indikator ketiga dalam *tangibles* adalah penampilan petugas Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi perpustakaan dalam melayani pemustaka.

Penampilan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka juga sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan kepada pemustaka. Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, petugas perpustakaan perlu memperhatikan etika penampilan kerja agar lebih menarik dan membuat pengunjung merasa betah dan senang berada di perpustakaan. Etika penampilan kerja petugas perpustakaan diantaranya petugas perpustakaan berpenampilan baik dan wajar dengan mengenakan pakaian sopan serta serasi, memperlihatkan wajah yang cerah dan sikap bersahabat kepada pengunjung yang datang, menyambut pengunjung perpustakaan dengan sikap hormat dan menghargai, serta menghindari kebiasaan yang kurang baik pada saat melayani misalnya berbicara sambil merokok atau makan dan lain sebagainya. Etika penampilan kerja tersebut merupakan etika dan norma yang harus

dimiliki serta dilakukan oleh seorang petugas perpustakaan, khususnya petugas yang melaksanakan tugas berhadapan langsung dengan pemustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi dilihat dari 3 (tiga) sub indikator *tangibles* belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari keadaan sarana dan prasarana yang tidak lengkap, terutama belum adanya meja dan kursi baca serta koleksi bahan pustaka yang masih sangat kurang dan belum memenuhi keinginan dan kebutuhan pemustaka, sementara dari segi penampilan petugas perpustakaan sudah baik. Oleh karena itu perlu adanya pengadaan meja dan kursi baca serta pengadaan koleksi bahan pustaka yang relevan dengan kebutuhan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

### **Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* atau kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan dalam bekerja dibutuhkan agar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dapat dikerjakan cepat, tepat waktu dan akurat. Semakin tinggi kebutuhan pemustaka akan pelayanan, perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal yang menuntut petugas untuk cekatan dalam bekerja. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka, dalam hal ini berarti ketepatan waktu pelayanan tanpa kesalahan dan tingkat akurasi yang tinggi.

Untuk mengukur indikator *reliability* ini, peneliti menggunakan dua sub indikator yakni tentang kemudahan dalam prosedur pelayanan menjadi anggota perpustakaan dan peran petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang meliputi ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam

mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, tepat waktu dan pelayanan tanpa kesalahan.

Sub indikator yang pertama dari *reliability* adalah kemudahan dalam prosedur pelayanan menjadi anggota perpustakaan. Prosedur pelayanan pendaftaran keanggotaan perpustakaan menjadi pintu masuk bagi pengguna jasa untuk pertama kalinya bergabung menjadi anggota perpustakaan. Jika tidak hati-hati dalam merumuskan prosedurnya, kelak akan kontra produktif bagi pengembangan institusi perpustakaan.

Pelayanan keanggotaan perpustakaan merupakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat yang ingin menjadi anggota perpustakaan. Pelayanan keanggotaan perpustakaan mencakup pelayanan administrasi berupa pengisian formulir yang telah disediakan dengan melampirkan persyaratan lain berupa foto ukuran 2 x 3 cm, serta foto copy KTP untuk umum, kartu mahasiswa untuk mahasiswa dan kartu pelajar untuk pelajar.

Sub indikator kedua dari *reliability* adalah peran petugas perpustakaan/pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang meliputi kemudahan dan kecepatan dalam temu kembali informasi, ketepatan dan kejelasan petugas dalam menyampaikan informasi kepada pemakai, prosedur dibagian sirkulasi mudah dipahami, dan pencatatan transaksi peminjaman dan pengembalian tanpa kesalahan.

Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pemustaka adalah menyangkut faktor *reliability*. Petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, artinya dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, sopan dan mempunyai rasa memiliki serta bertanggungjawab terhadap apa yang menjadi tugasnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi dilihat dari 2 (dua) sub indikator *reliability* belum berjalan dengan baik dan masih perlu ditingkatkan lagi. Secara khusus terlihat pada pelayanan sirkulasi yakni peminjaman dan pengembalian buku masih dilakukan secara manual sehingga memerlukan waktu dalam hal pencatatan, serta peran petugas perpustakaan/pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka juga perlu waktu karena pengecekan buku masih dilakukan secara manual. Sementara pelayanan dalam prosedur pembuatan kartu perpustakaan sudah baik dengan adanya kebijakan yang memperbolehkan pemustaka meminjam sementara kartu perpustakaan masih dalam proses pembuatan sangat membantu pemustaka dan pemustaka merasa puas dengan adanya kebijakan tersebut.

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

*Responsiveness* merupakan kemauan petugas/pustakawan untuk tanggap membantu para pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam dimensi ini diperlukan adanya sensitivitas dan kesigapan dari petugas/pustakawan dalam melihat kondisi, menangani keluhan dan merespon kebutuhan pemustaka.

Dalam indikator *responsiveness* penulis menggunakan dua sub indikator yaitu daya tanggap pustakawan dalam merespon keluhan pemustaka dan kesediaan pustakawan yang cepat tanggap membantu pemustaka.

Sub indikator yang pertama adalah daya tanggap pustakawan dalam merespon keluhan pemustaka. Banyak keluhan yang dirasakan pengunjung perpustakaan, berawal pengunjung datang ke perpustakaan sampai pelayanan selama berada di dalam perpustakaan. Bentuk keluhan pemustaka terhadap layanan perpustakaan diantaranya

mengenai koleksi buku yang masih sangat kurang, dan penempatan buku yang tidak pada tempatnya sehingga menyulitkan pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkan serta sikap dan perilaku petugas perpustakaan yang kadang terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan.

Sub indikator kedua *responsiveness* adalah kesediaan petugas perpustakaan yang cepat tanggap membantu pemustaka. Menurut Suwarno (2003:141) bahwa sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh petugas perpustakaan salah satunya adalah penuh pertolongan yaitu sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Petugas perpustakaan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Petugas perpustakaan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi dilihat dari 2 (dua) sub indikator *Responsiveness* masih rendah. Hal ini terlihat dari sikap petugas perpustakaan yang tidak cepat merespon keluhan pemustaka dalam penelusuran informasi di perpustakaan serta sikap petugas perpustakaan yang tidak pro aktif membantu pemustaka yang meminta bantuan kepada petugas perpustakaan. Sikap petugas seperti ini menimbulkan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang diterimanya. Jiwa suka membantu dalam memberikan pelayanan harus selalu ditanamkan kepada seluruh pustakawan dan petugas perpustakaan.

### **Assurance (Jaminan)**

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas (pustakawan) untuk menumbuhkan rasa percaya pemustaka. Yang termasuk jaminan antara lain jaminan pengetahuan, kemampuan, kesopanan petugas perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pemustaka terhadap mereka, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan demikian fokus perhatian *assurance* adalah berkaitan dengan pengetahuan, keramahan dan kesopanan.

Oleh karena itu dalam indikator *assurance* penulis menggunakan dua sub indikator. Indikator pertama yaitu pengetahuan petugas perpustakaan tentang perpustakaan sedangkan indikator kedua yaitu petugas perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam melayani pemustaka.

Sub indikator yang pertama adalah pengetahuan petugas perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi tentang perpustakaan. Pustakawan adalah suatu profesi, oleh karena itu untuk menjadi pustakawan memerlukan pendidikan dan pelatihan. Tuntutan lain bahwa pustakawan harus bekerja secara profesional, sesuai dengan profesionalisme pustakawan yang tercermin pada kemampuan (pengetahuan, pengalaman dan keterampilan) dalam mengelola dan mengembangkan pekerjaan di bidang kepustakawanan dan kegiatan lainnya secara mandiri yang akhirnya diharapkan mampu meningkatkan dan mengembangkan minat baca masyarakat.

Pegawai yang berprofesi sebagai pustakawan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi hanya 1 (satu) orang dengan latar belakang pendidikan S1 perpustakaan, sedangkan 4 orang lainnya yang bertugas di bagian pelayanan berpendidikan S1 berjumlah 1 orang dan SMA berjumlah 3 orang, telah



mengikuti diklat perpustakaan dan bimtek (bimbingan teknis) pengelolaan perpustakaan. Terbatasnya pegawai yang menempati bidang pekerjaan sesuai dengan kualifikasi pendidikan menyebabkan kualitas pelayanan perpustakaan belum bisa dilaksanakan secara optimal.

Sub indikator kedua adalah petugas perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam melayani pemustaka. Pustakawan dituntut untuk berorientasi terhadap kebutuhan pemustaka, dalam arti pustakawan harus berpikir dari sudut pandang pengguna. Hal-hal yang simpel dapat berlangsung dari pintu masuk perpustakaan ketika pengguna datang ke perpustakaan mereka menginginkan yang lebih dikenal dari 3S (Senyum, Salam, Sapa). Pengguna berharap pustakawan bersikap positif terhadap beragam dan bervariasinya keinginan, kebutuhan, harapan dan cara pemenuhannya. Lebih dari itu dalam menciptakan hubungan baik dengan pengguna, berkata dan bersikap santun adalah jalan yang terbaik. Semua orang senang dihargai, dan santun adalah salah satu cara menghargai orang. Berkata yang baik-baik dan diucapkan dengan cara yang baik pula akan membuahkan hasil yang positif bagi pencitraan pustakawan/petugas perpustakaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi dilihat dari 2 (dua) sub indikator *Assurance* masih rendah dan perlu ditingkatkan lagi. Hal ini terlihat dari tingkat pengetahuan petugas perpustakaan yang masih rendah yang umumnya hanya berpendidikan SMA dan hanya satu orang pustakawan yang berpendidikan S1 perpustakaan sedangkan dari sikap petugas perpustakaan, sudah bersikap ramah dan sopan dalam melayani pemustaka meskipun pengunjung melakukan kesalahan. Sikap petugas seperti ini menimbulkan kepuasan

pemustaka terhadap layanan yang diterimanya.

### ***Emphaty (Perhatian)***

*Emphaty* merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka. Petugas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi diharapkan memiliki perhatian dan pengertian tentang pemustaka, memahami kebutuhan mereka secara spesifik. Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara pustakawan dengan pemustaka.

Pada indikator *emphaty*, peneliti menggunakan dua sub indikator yakni, indikator pertama petugas perpustakaan memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka dan indikator kedua petugas perpustakaan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka.

Sub indikator yang pertama adalah petugas perpustakaan memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka. Untuk mewujudkan layanan prima diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan penerima layanan, salah satunya dapat diwujudkan dengan memberikan perhatian personal terhadap pemustaka dalam memahami kebutuhannya.

Perhatian terhadap pemustaka merupakan tugas pokok petugas perpustakaan sehari-harinya untuk menciptakan suasana yang nyaman dan bersahabat. Dengan memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka, ini tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja, tetapi akan tercipta keakraban dan kedekatan antara pemustaka dengan petugas perpustakaan. Dengan perhatian sebagai awalnya, memungkinkan proses pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan

Dokumentasi Kabupaten Sigi dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan perpustakaan atau pemustaka.

Sub indikator kedua adalah petugas perpustakaan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. *Empathy* merupakan bentuk pemberian layanan secara individual bagi para penggunanya. Petugas perpustakaan sudah seharusnya mudah didekati dan dapat berbicara dengan santun dan *knowledge*. Di sisi lain, petugas perpustakaan seharusnya menjadi pendengar yang baik dan mampu mengidentifikasi dan memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka serta harus mampu mengubah kritik dan keluhan menjadi sesuatu yang positif.

Kualitas layanan di perpustakaan akan lebih baik jika petugas berkompeten dan memahami kebutuhan pemustakanya. Kebutuhan pemustaka akan terpenuhi jika petugas perpustakaan dapat memberikan layanan yang prima yang dapat memuaskan para pemustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi dilihat dari 2 (dua) sub indikator *empathi* sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian kepada pemustaka tidak membedakan pengunjung yang dilayaninya dan petugas perpustakaan sudah berusaha dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Sikap seperti ini memberikan kepuasan kepada pemustaka.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Kualitas pelayanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi masih rendah dan belum memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hal ini berdasarkan 5 (lima) indikator yang digunakan yakni: 1)

*Tangibles* belum berjalan dengan baik, karena sarana dan prasarana seperti meja dan kursi baca belum ada serta koleksi bahan pustaka yang masih kurang. 2) *Reliability* belum berjalan baik karena pelayanan sirkulasi dan penelusuran informasi masih dilakukan secara manual. 3) *Responsiveness* masih rendah karena petugas perpustakaan tidak cepat merespon keluhan dan tidak pro aktif membantu pemustaka. 4) *Assurance* masih rendah karena dari segi pendidikan petugas perpustakaan rata-rata berpendidikan SMA, hanya 1 (satu) orang yang berpendidikan S1 Perpustakaan. 5) *Empati* sudah baik. Dari 5 (lima) indikator yang digunakan, 4 (empat) indikator yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* belum berjalan dengan baik. Sementara indikator *Empathy* sudah baik.

### Rekomendasi

- Perlu pengadaan sarana dan prasarana khususnya meja, kursi baca dan komputer untuk penelusuran informasi serta komputer untuk pelayanan dibagian sirkulasi dan pengadaan koleksi bahan pustaka khususnya terbitan terbaru yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi
- Perlu adanya program peningkatan dan pengembangan pengetahuan serta kinerja petugas perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan mengenai perpustakaan.
- Diharapkan petugas perpustakaan dalam melayani dengan sikap profesional dan memberi respon yang baik kepada pemustaka dan menjadikan kebutuhan pemustaka sebagai prioritas utama dalam memberi pelayanan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini dengan segala hormat ucapan terimakasih penulis haturkan kepada Dr. Hj. Mustainah, M.Si selaku

pembimbing satu dan Dr. Nawawi Natsir, M.Si. selaku pembimbing dua yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Armono, 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Suatu Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Gramedia Widiasmara Indonesia, Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Endang Iriyanti, 2006, Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah, *Tesis Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Diponegoro*, Semarang.
- Gasper Vincent, 2002. *Ekonomi Manajerial*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menpan 63/Kep/M.Pan/7/2003 *tentang* Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 *tentang* Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Ketut Setiawan, 2014, *Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Stisipol Panca Bhakti Palu*. Tesis Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Tadulako, Palu.
- Kosasih, 2008, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, PT Puri Pustaka, Bandung.
- Miles, Mathew B. Dan Michael, A. Haberman, 1992. *Analisis Data Kualitatif*. UI Press, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexi J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, S. 1996. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, 1998, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi: Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nugroho, 2003, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. PT Elex Media. Jakarta.
- Nurhayati, 2014, Analisis Pelayanan melalui Otomasi pada UPT (Unit Pelaksana Teknis) Perpustakaan Universitas Tadulako. *Tesis Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Tadulako*, Palu.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Jakarta.
- Peraturan Bupati Sigi Nomor 25 Tahun 2012 *tentang* Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sigi Nomor 22 Tahun 2012 *tentang* Organisasi dan Tata Kerja Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global. Teori Administrasi Publik*. Bandung CV. Alfabeta
- Purwono dan Suharni, Sri. 2010. *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Edisi 2. Jakarta. Universitas Terbuka.

- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sianipar, J.P.G. 2000, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Kanisius, Jakarta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet. 1. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta.CV. Sagung Seto.
- Syafi'ie, Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Trimo, Soejono, 1997. *Reference Work & Bibliography*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 *tentang Perpustakaan*.
- Wijono. 1999. *Manajemen Mutu Kesehatan*. Airlangga Press: Surabaya.